

ハローワーク特区等の成果と課題の検証について

平成 27 年 6 月 30 日
全 国 知 事 会

○ハローワークに対する全国知事会の考え方

全国知事会は平成 22 年以来、就職相談から職業紹介まで一貫した支援ができること、生活相談等きめ細かい支援をワンストップで提供できること、身近な場所で継続的な支援ができること、企業誘致や新産業育成など産業政策と一体化した雇用政策の展開ができることなどを理由に、ハローワークの地方移管を提案しているところ。

○ハローワークの地方移管に対する国の考え方

国は、「アクション・プラン」(H22. 12. 28 閣議決定)において、一体的実施、ハローワーク特区を「3 年程度行い、その過程においてもその成果と課題を十分検証する」としたほか、「平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針」(H27. 1. 30 閣議決定)においても、これらの取組の「成果と課題を検証し、その結果等を踏まえ、これらの事務・権限の移譲等について、引き続き検討・調整を進める。」としている。

○全国知事会における成果と課題の検証

国による一体的実施、ハローワーク特区等についての成果と課題の検証が見込まれるところであるが、全国知事会としても成果と課題の検証を行い、その結果を取りまとめた。

1. ハローワークの地方移管の早期実現を

- ・一体的実施、ハローワーク特区の成果は、全国知事会がこれまで指摘してきたハローワークの地方移管の効果を実証している。
- ・同時に、一体的実施、ハローワーク特区には限界がある。これらの課題は、都道府県がハローワークの移管を受けることによって解決可能。

2. ハローワークの地方移管が実現するまでの間は、一体的実施、ハローワーク特区等の一層の充実を

- ①一体的実施、ハローワーク特区の実施期間の延長
- ②ハローワーク特区の実施箇所拡大
- ③国の意思決定の迅速化（自治体からの提案に対する迅速な対応）
- ④一体的実施におけるハローワークの就職実績の積極的な情報提供
- ⑤一体的実施における国の就職に関するサービスの更なる拡大（雇用保険、職業訓練受講指示、障害者就労支援、求人受付など）
- ⑥ハローワーク特区の内容充実（実験的な取組や地域事情を背景とした提案であれば、既存の法令・予算の変更などを伴う取組も含め、試行できるようにする）
- ⑦オンライン提供されるハローワーク求人情報の数・内容の充実
- ⑧地方が開拓した求人情報の反映（独自の産業政策や求人開拓を通じて受け付けた求人情報のハローワークの求人情報システムへの反映）

今後、ハローワークの地方移管に向け、国においても一体的実施、ハローワーク特区等について成果と課題の検証を早急に行うよう求める。

1. はじめに

(1) 全国知事会の立場

地域における雇用の確保はまちづくりの要諦であり、地方創生に向けた取組の中で最も重点が置かれるべき課題の一つである。このため、地方ではかねてから求職者の能力・適性に応じた就職相談、次代を担う人材の育成や職業訓練、新たな雇用を生み出す産業政策などに重点的に取り組んできた。

これらの取組にハローワークの無料職業紹介を付加し、地方が一貫して実施することにより、次のような効果が期待できる。

- ① 就職相談、職業訓練から職業紹介まで就職に関するサービスを一貫して受けることができるようになる
- ② 特に若者、女性、生活困窮者、障害者等については、生活・住居・子育て支援・福祉等の総合的支援を行っている地方のノウハウを活かし、きめ細かい支援をワンストップで受けることができるようになる
- ③ 求職者が遠方のハローワークに出向くことなく、身近な場所で継続的な支援を受けられるようになる
- ④ 企業誘致や新産業育成など地方が行う産業政策と一体化して求人開拓を行うことで地域活力の向上につなげる「攻めの雇用政策」ができるようになる

このため、全国知事会は、平成 22 年 7 月、「国の出先機関の原則廃止に向けて」を取りまとめ、以来、ハローワークの地方移管を提案している（別紙 1）。

(2) 一体的実施、ハローワーク特区

これに対し、国は、平成 22 年 12 月、「アクション・プラン～出先機関の原則廃止に向けて～」(別紙 2) を閣議決定し、

- ・「国が行う無料職業紹介、雇用保険の認定・給付等の事務と地方が行う無料職業紹介、職業能力開発、公営住宅、福祉等に関する相談業務等が、地方自治体の主導の下、運営協議会の設置などにより一体的に実施され、利用者等の様々なニーズにきめ細かく応えることが可能となるよう、所要の措置を講ずることとする。」
- ・「その際、国は地方自治体からの特区制度等の提案にも誠実に対応することを基本とし、国の求人情報等の地方自治体への提供等当該一体的な実施の具体的な制度の内容については、地方自治体の実情に応じて、国と地方自治体が協議して設計する。」とした。併せて、「当該一体的な実施を 3 年程度行い、その過程においてもその成果と課題を十分検証する」としている¹。

このアクション・プランに基づき、平成 23 年 6 月から、国が行う無料職業紹介等と地方自治体が行う業務を一体的に提供する事業（以下、「一体的実施」という。）が順次開始されている。（図 1-1）

また、平成 23 年 12 月 26 日、第 15 回地域主権戦略会議は「出先機関の原則廃止に向けた今後の取組方針」（別紙 3）を了承し、「特区制度を活用して、試行的に、東西一か所ずつハローワークが移管されているのと実質的に同じ状況を作り、移管可能性の検証を行う」こととした。これに基づき、平成 24 年 10 月から「ハローワーク特区」として開始されて現在に至っている。（図 1-2）

(3) 求人情報のオンライン提供

さらに、国は、平成 25 年 6 月、内閣府地方分権改革有識者会議に雇用対策部会を設

¹ 特区協定に関する厚生労働省令では「当分の間」とされている。

置して、無料職業紹介に関する事務・権限の見直しの方向性に関する議論を行い、8月に報告書を取りまとめて、「ハローワークの求人情報を地方公共団体に提供する取組を、個性を活かし自立した地方をつくるという地方分権の観点から、積極的に進めるべきである」とした（別紙4）²。これに基づき、平成26年9月からハローワークの保有する求人情報の地方自治体へのオンライン提供が開始された³。（図1-3）

求人情報データをインターネット回線でダウンロードし、汎用パソコンで当該データを使用する「データ提供方式」と、ハローワークの求人情報提供端末と同等の端末を自ら設置し、同等の操作性を実現する「求人情報提供端末方式」の2つの実施方式がある。前者については、敢えて新たな機器等を導入することなく、既存機器等の活用が可能であり、費用負担なしで簡易な求人情報提供端末として求人情報の検索・閲覧を可能とするための無料ソフトウェアが国から提供されている。

後者についても、平成27年9月からは既存機器等の活用が可能となるよう改善される⁴。また、より簡便な方法で接続・利用が可能になり、各団体が独自の条件で求人情報の検索を行うことができるようになるほか、現在、個々に問い合わせで回答を得ている求人応募状況についてオンラインによりリアルタイムで情報を得ることができるようになるとされている。

(4) 成果と課題の検証等の必要性

前述のとおり、国は「当該一体的な実施を3年程度行い、その過程においてもその成果と課題を十分検証する」としているが、平成27年6月現在、一体的実施は平成23年6月の順次開始から4年、ハローワーク特区は平成24年10月の開始から2年8か月が経過した。この中で、成果は着実に上がっているが、同時に課題も明らかになっている。

また、求人情報のオンライン提供については、9か月が経過したばかりであるが、多くの団体に取組を既に開始しており、その中で仕組みの改善を求める声が上がっている。

こうした情勢を踏まえて、全国知事会としても成果と課題の検証を行い、その結果を取りまとめるものである。併せて、求人情報のオンライン提供についても、現時点で改善が必要と考えられる事項を整理することとする。

折しも、国は、去る1月30日、「平成26年の地方からの提案等に関する対応方針」（別紙6）を閣議決定し、「一体的実施」、「ハローワーク特区」、「求人情報の地方自治体へのオンライン提供」など、ハローワークと地方との一層の連携強化とともに、これらの取組の成果と課題を検証することとしている。ハローワークの地方移管に向け、これを早急に行うよう求める。

² 平成25年6月に閣議決定された日本再興戦略（別紙5）において、労働市場全体としての求人・求職のマッチング機能を強化するため、希望する地方自治体にハローワークの求人情報を提供し、地方自治体独自の雇用政策等の強化を図ることとした。

³ 厚生労働省HP「ハローワークと地方自治体の連携」によると、平成26年9月1日現在で219団体（43都道府県、176市区町村）から利用申請がされている。

⁴ 求人情報提供端末方式では、切替時に端末設定の見直し、動作確認のための一時経費は必要になる。

図 1-1 一体的実施のスキーム

利用者の様々なニーズに応えるため、国と地方自治体の協議によりハローワークと地方自治体の支援を組み合わせた様々なサービスを実施する。

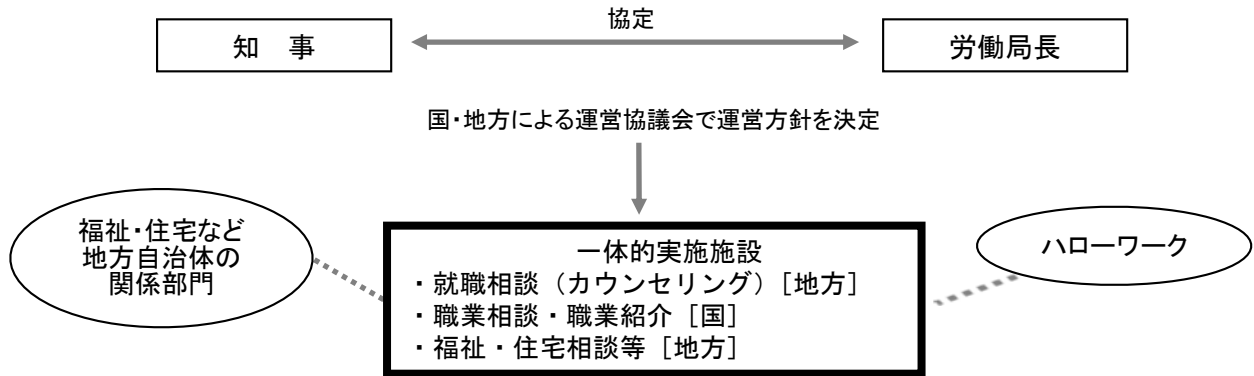


図 1-2 ハローワーク特区のスキーム

ハローワークが移管されているのと実質的に同じ状況をつくり、地方主導でサービスを改善することにより地方移管のメリットを示す。

協定に基づき、知事は特区の対象となるハローワークの業務に関し、労働局長に必要な指示をすることができる。その指示が法令・予算に反するなど合理的な理由がない限り、指示の内容はハローワークの事業に反映される。

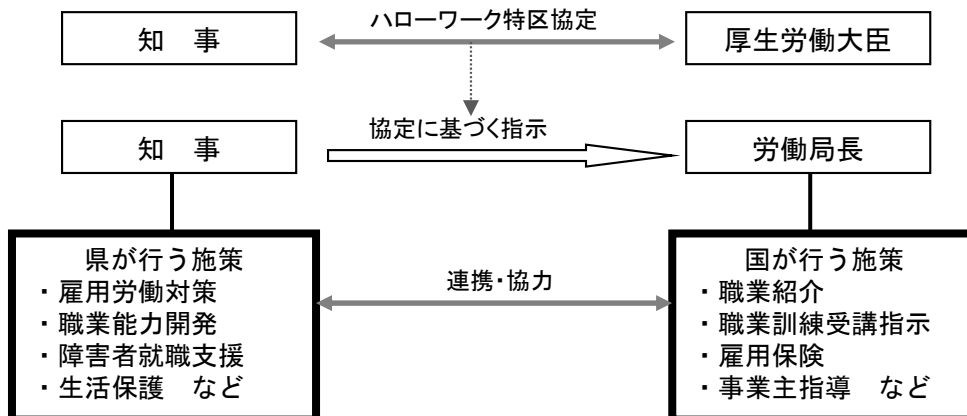
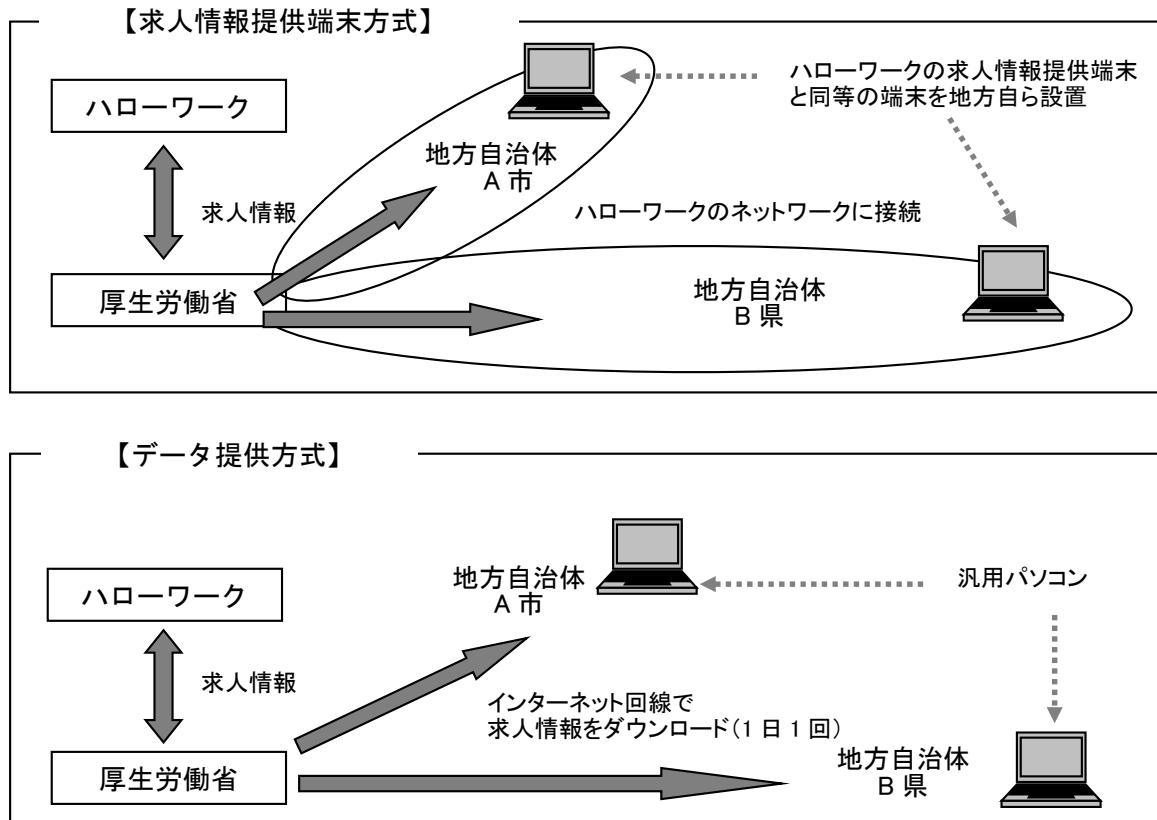


図 1-3 求人情報のオンライン提供のスキーム

ハローワークの求人情報端末と同等の端末を地方が自ら設置し、ハローワークのネットワークに接続して求人情報をリアルタイムで入手する「求人情報提供端末方式」、既存の汎用パソコンを活用して求人情報を1日1回ダウンロードする「データ提供方式」のいずれかによりハローワークの求人情報を活用できる。



2. 一体的実施の成果と課題

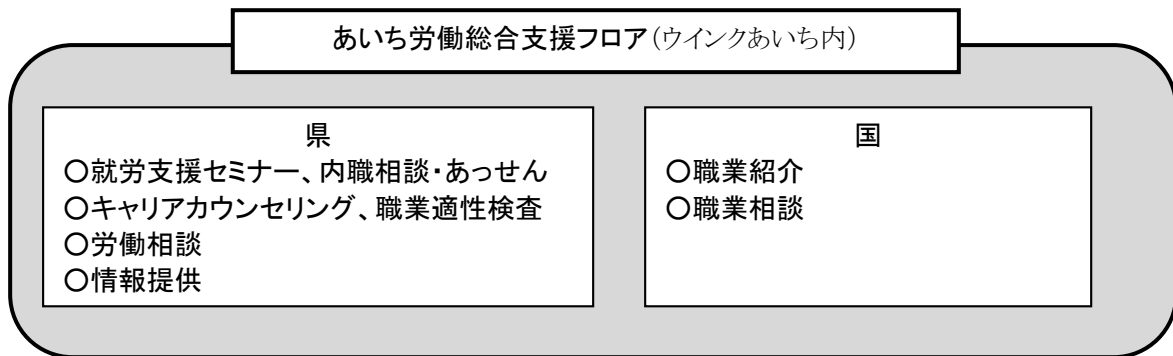
(1) 一体的実施の概要

一体的実施は、平成 27 年 6 月現在、都道府県では 37 団体⁵において実施されており、国が行う職業紹介等のサービスと、地域ニーズを踏まえ地方自治体が独自に提供するサービスを同一の施設内で提供し、利用者の利便性向上を図っている。

図 2-1 一体的実施の展開例

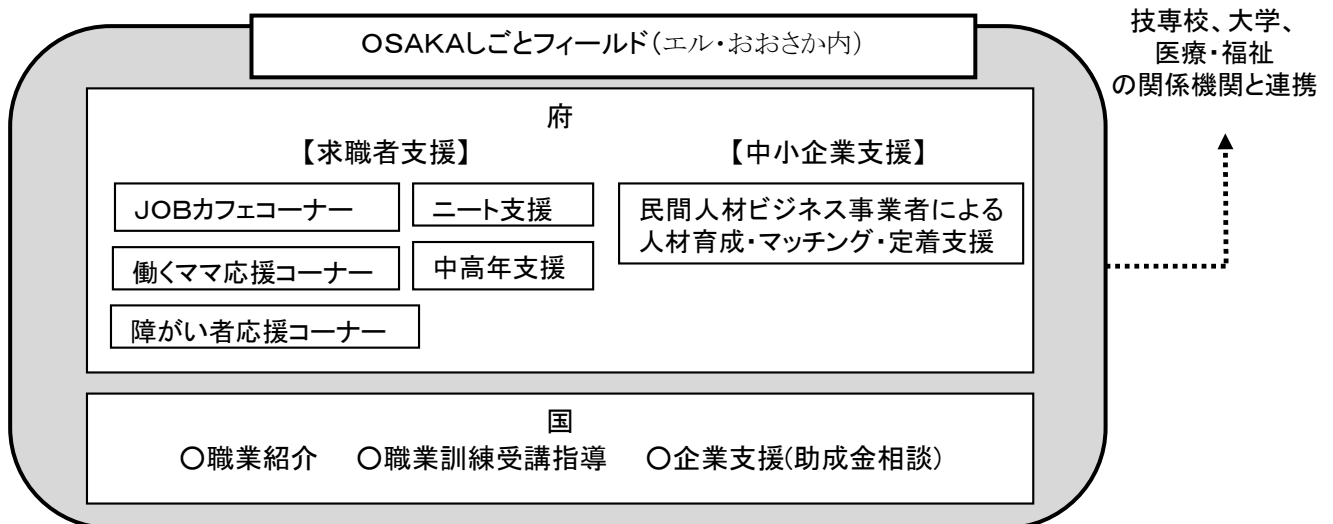
◆愛知県

名古屋駅前の交通至便地に県が設置している「あいち労働総合支援フロア」において、平成 24 年度から「一体的就労支援事業に関する協定」に基づき、労働・就業に関する情報提供、相談、職業紹介などの総合的サービスを提供。



◆大阪府

平成 25 年 9 月に若者、中高年者、障がい者等への総合的な就業支援等を効果的に行う「OSAKAしごとフィールド」を開設。平成 26 年 4 月には、女性の就業支援機能を強化。高等職業技術専門校や大学、医療や福祉など関係機関とのネットワーク構築にも力を入れ、求職者、就業困難者支援とともに、中小企業向けサービスも実施している。



⁵ アクション・プランに基づいて一体的実施として実施している都道府県は 33 団体だが、このほか、アクション・プランに基づかずに、国が行う無料職業紹介等と地方自治体が行う業務を一体的に提供する事業を実施している都道府県が 4 団体存在している。

(2) 一体的実施の成果

一体的実施の成果として、主に以下の点を指摘することができる。

①就職に関する一貫したサービスの提供～就職相談から職業紹介まで～

これまで、求職者は就職相談（カウンセリング）を活用しながら職業紹介を受ける場合、都道府県の就職支援施設等とハローワークの間を行き来しなければならなかった。

しかしながら、37 都道府県において、都道府県が行う就職相談と、国が行う職業紹介について一体的実施に取り組んだことによって就職相談から職業紹介まで同一施設内で対応できるようになり、求職者の利便性は大幅に向上している。

なお、対象者は、各都道府県が地域の実情に応じて、若者（23 団体）、女性（24 団体）、子育て世代（22 団体）、中高年（23 団体）等としている。これらの対象者は単に求人情報を提供するだけでは就職に結びつかないことが多い。就職に結びつけるためには、多くの場合、これらの対象者の能力・適性、置かれた環境等を十分に勘案したきめ細かい就職相談（カウンセリング）と職業紹介の間で適切にフィードバックを繰り返す必要があるが、一体的実施によってこれが可能になり、実績を上げている。

【具体的事例】

■事例 1-1

相談から就職、職場への定着まで、ワンストップで支援する総合就業支援拠点を運営。通常、雇用保険や職業訓練の手続きは住居地のハローワークに行く必要があるが、この施設では、雇用保険や職業訓練など就業に関するハローワークのほぼ全ての手続きを当該施設内で行えるようにしたことにより、利便性が大きく向上した。

大学生・留学生、若年者、中高年齢者や女性など一人一人に専門のキャリア・カウンセラーが担当となってきめ細かいキャリア・カウンセリングを行い、ハローワークコーナーでの職業紹介まで一貫したサポートを実施している。また、ハローワークコーナーにおける職業紹介に合わせ、地方自治体を実施する無料職業紹介事業との二層式の職業紹介により、利用者一人ひとりの状況に応じたよりきめ細かな就職支援が可能となった。

■事例 1-2

若者の早期就職と職場定着を促進するため、地方が行うカウンセリング・セミナー、職業体験講習とハローワークによる職業紹介をアクセスの良い駅前やショッピングセンター内で一体的に実施。県のカウンセリングは担当者制をとっており、求職者一人一人の状況をよく理解した支援ができるため、求職者の信頼を得やすくなっている。ハローワーク単独では一人一人に十分な時間をかけられなかったカウンセリング等を県が担うことにより、職業意識を高めた上で円滑に職業紹介につなげることが可能となった。

■事例 1-3

中高年齢者や子育て中の女性をはじめとした求職者に対する総合支援施設を主要ターミナル駅から徒歩5分のビルに設置。就職活動の入口である生活・キャリアプランに関する相談やセミナー（県が担当）から、職業相談・紹介（国が担当）まで、県とハローワークの相談員が常に情報共有しながら同一の施設内で実施することにより、利用者にとって最も効果的な支援を提供している。また、中高年齢者・女性の採用に積極的な企業と求職者との交流会や職場体験会の開催など、就職を応援するイベント・セミナーも実施している。

②求職者に対する総合的な支援の提供～生活資金・住居・子育て支援・福祉等を含めた支援～

求職者の中には生活に困窮し、求職活動中の生活資金や住宅の不安を抱える人も少なくない。出産や育児のために一度家庭に入った女性の再就職のためには保育所をはじめとする子育て支援サービスの確保が課題になることが多い。

一方、生活保護受給者、障害者等を対象として地方自治体が行うケースワークでは適切な福祉サービスの提供と同時に、対象者がその能力・適性に応じた職業に就くことも重要な目標の一つである。また、多くの地方自治体が積極的に取り組んでいる UI ターンの受け入れのためには、地域における就労の場の確保とともに、住居の確保、生活の円滑な立ち上げが必要である。

これらの場合、これまでは、求職者が都道府県・市町村の生活資金・住居・子育て支援・福祉等のサービス提供窓口とハローワークの間を行き来しなければならなかった。

しかしながら、21 団体において、都道府県・市町村が行う生活資金・住居・子育て支援・福祉等の相談と、国が行う職業紹介について一体的実施に取り組んだことによって、求職者は求職・就職を契機として、職業紹介だけでなく、生活資金・住居・子育て支援・福祉等の必要な支援に幅広くアクセスできるようになっている。対象者は、生活保護受給者（7 団体）、障害者（7 団体）、UI ターン希望者（6 団体）、子育て世代（16 団体）、外国人等（2 団体）等としている。

【具体的事例】

■事例 2-1

市内のターミナル駅から徒歩 5 分の施設において、県の生活・就労相談員による住居確保・生活資金などに関する情報提供・相談、国の就職支援ナビゲーターによる職業相談、職業紹介を同一コーナーで提供。自己都合で前職を退職し、家賃などの支払いに困窮していた 40 代男性に対し、就職相談と併せて生活維持のための住宅手当等の公的支援の活用を勧めるとともに、地域の求人状況等に関する情報提供やカウンセリングを含めた支援を行い、就職に結びつけた。

■事例 2-2

国のマザーズコーナーに加え、県が仕事と家庭の両立等への相談対応や保育情報を提供するマザーズ・コンシェルジュを配置したワンストップ支援窓口を開設し、子育て中の女性の就労支援を同一施設内で一体的に行っている。

■事例 2-3

女性・障害者等で特別な支援を必要としている方々を総合的に支援する県のセンターに国の職業相談・職業紹介機能を併設し、女性や障害者の生活面と就労面の支援を一体的に実施。支援対象者の状況に応じてきめ細かな支援を行っている。夫からの DV 被害に遭い県外から転居してきた 60 代女性に対して、常に県、国、本人の 3 者で相談・カウンセリングを実施したことで情報の共有化が図られ、また、県の支援で家探しを、国の支援で就職活動を並行して実施することが可能となり、就職に結びつけた。

■事例 2-4

駅前複合ビルに設置された施設で、県による若者、UI ターン希望者を対象とした雇用関連サービス、国による一般求職者、新卒、子育て中の求職者向けの職業紹介、就職相談を実施。UI ターン希望者に対しては、県が独自に無料職業紹介を実施するとともに、地域体験機会の提供を実施。

田舎暮らしや農業に興味を持つ他県在住 30 代夫婦は、農業未経験だったため、約 1 年間借家住まいしながら農園で産業体験を実施し、県内で独立し営農に結びついた。

■事例 2 - 5

県が配置する生活相談員および通訳とハローワークの就職支援ナビゲーターが連携し、住居や生活資金等に関する生活相談での「生活支援」と就労相談から職業紹介までの「雇用支援」を一体的に実施。なお、外国語（スペイン語、ポルトガル語、韓国語）対応の相談員および通訳を配置することで、外国人を含めた求職者に生活・就労支援を実施。

③身近な場所における継続的な支援の実施

求職者の中には子育て中の女性、高齢者、障害者等、身近な場所における継続的な支援を必要とする方も多いが、これまで、職業紹介を受けるためには、遠方のハローワークに出向かなければならない地域も多く、足が遠のく要因となっていた。

しかしながら、一体的実施では、利便性の高い場所で行われており、29 団体が駅近接地（最大でも徒歩 15 分以内）、5 団体が大型商業施設内で実施しているほか、18 団体が託児サービスを提供するなど、求職者が安心して求職活動を行える環境を整えたことにより、来所しやすくなり、継続的な支援ができるようになっている。

【具体的事例】

■事例 3 - 1

主要ターミナル駅から徒歩 3 分の複合施設ビル（コンサートホール、フィットネスクラブ、レストランなどを併設）内で、平日 18 時まで、土曜も 17 時まで営業。国のマザーズコーナーに加え、子どもを預けながら落ち着いて相談できるよう保育ルームも設置している。

■事例 3 - 2

JR、私鉄、地下鉄が交差する主要ターミナル駅から徒歩 3 分、大型商業施設に隣接するビルに開設。県は保育支援員の配置及びキッズコーナーの設置を行うとともに、ベビーカーを横に置いて検索可能なゆとりあるスペースを国が確保するなど女性が利用しやすい環境づくりに取り組んだ結果、主な支援対象である 30～40 代の子育て世代の女性の利用者が増加した。（利用者に占める 30～40 代の割合：70%。子ども同伴の利用者は全体の 30.8%）

■事例 3 - 3

ハローワーク廃止に伴い、国の取組に先んじて独自に「ふるさとハローワーク」を市役所など住民が利用しやすい施設内に設置。国が相談員、求人情報端末を設置、県が就業支援員を配置、市町が施設の維持管理費を負担し、国・県・市町が協力して職業相談・職業紹介等の一体的実施に取り組んでいる。平成 27 年 7 月より雇用保険業務も段階的に開始されるなど、住民の利便性の維持につながっている。

④企業誘致や新産業育成など産業政策と連携した雇用政策の実施

地方自治体は、企業誘致、新産業の育成、企業の経営革新支援等、様々な産業政策を通じて地域雇用の創出に取り組んでいる。こうした取組の過程では、企業が求める人材の確保について相談を受けたり、求職者と企業とをつなぐ役割を担うこともある。

求人受理や職業紹介はハローワークが行うため、これまでは地方自治体が産業政策を通じて得た生の情報が就職支援のために活かされることはなかったが、4 団体においては、都道府県が行う中小企業支援と、国が行う職業紹介との一体的実施に取り組むことによって、中小企業に対して、地方自治体による各種の支援施策と併せて求人の受理、求職者の紹介・マッチングを行うことができるようになっている。

【具体的事例】

■事例 4 - 1

産業部門とリンクした支援を行うため、企業に対し経営面での支援を行う産業支援機関（中小企業総合支援センター）と連携し、一体的実施施設において中小企業や創業者等に対して経営面・雇用面での支援をワンストップで提供している。

中小企業等が創業や事業拡大・新分野進出・新商品開発等を行うに際して、経営相談・資金申込受付、各種雇用助成金活用の相談・申請受付、求人の受理などの人材確保等の一体的・総合的な支援を行い、相談者のニーズに合ったサービスを提供している。

■事例 4 - 2

一体的実施施設に中小企業の人材確保・定着支援を行う「中小企業支援コーナー」を設置。県の商工部門と連携し、求職者向け業界セミナーや企業向け人材確保・定着支援セミナーを開催した。また、地域金融機関や商工会・商工会議所等と連携した就職支援を実施。県が振興するものづくり企業など、優良中小企業や成長企業と若者等とのマッチングを促進した。

こうした取組に加え、豊富な求人情報を持つハローワークときめ細かな就職支援を行う一体的運用を実施したことにより、前年度より就職決定者数が増加。産業の活性化に人材面で寄与した。

■事例 4 - 3

人材確保に課題を持つ中小企業等を支援するため、人材確保に関するあらゆる相談、企業の魅力発信のアドバイス、求職者との交流を通じた人材確保から定着支援、求人受付、各種雇用助成金支給申請の取次、雇用保険の資格取得・喪失手続などを同一の施設内でトータル支援している。

中小企業の採用力・人材定着力を高めるコンサルティングにも注力し、魅力ある求人票の作成・面接時のポイント等の個別相談、中小企業診断士・社労士・ITコンサルタントによる助成金・就業規則・IT活用等の専門的な相談等を行っている。企業の採用支援、求職者の特性に合わせた各種企業説明会を年間 200 回以上開催するなどの取組により、企業と求職者のマッチングの成果が上がっている。

■事例 4 - 4

専門的知識・技術等有する概ね 55 歳以上の高齢者と、そうした人材（高齢者）を求める企業とのマッチングを促進するため、労働局・公共職業安定所と一体となって、平成 24 年 10 月に「シニア専門人材バンク」を開設し、高齢者の就業と県内企業の人材確保を支援している。

平成 24 年 10 月の開設以来、多くの高齢者や企業の利用があり、平成 27 年 3 月末現在で登録者が 1,346 人、うち 779 人の方の就職が決定するとともに、登録企業も 718 社となるなど着実に成果をあげている。

(3) 一体的実施の課題

一方、一体的実施の課題について、主に以下の点を指摘することができる。

①施設内のルール統一や意思疎通・調整が円滑に進まない

一体的実施の効果を最大限発揮するためには、利用者の立場に立って運営の改善に努めるとともに、地方自治体が行うサービスと国が行うサービスの利用ルールの統一を図ることが必要である。

しかしながら、現実には、一体的実施は、国と地方自治体の寄合所帯であり、それぞれの任命権者・指揮命令系統の下で業務を行っていることから、施設内のルール統一や意思疎通、調整が円滑に進まなかったり、また、調整に時間がかかるケースもある。（10 団体）

【具体的事例】

■事例 5-1

利用者の受付・登録方法が国と県で異なるなど、事務処理・手続きの統一がなされておらず、利用者はその都度国と県の担当者に相談内容を説明しなければならず二度手間となり、利用者の負担や事務処理の非効率につながっている。

■事例 5-2

県の相談窓口とハローワークの窓口で利用者の個人情報を共有できず、利用者が相談内容を繰り返し説明をすることが必要になるなど二度手間となるケースがある。

■事例 5-3

国と県（県からの受託事業者）では個人情報の取り扱いに関する根拠法令や運用が異なるため、利用者に個人情報相互利用の同意を求めるなど手続きが煩雑である。

■事例 5-4

国と県が「連絡票」を作成・共有することで連絡調整の円滑化・利用者の利便性確保を図っているが、国の担当者ごとに取り扱いが統一されていないなど、利用者の利便性確保の面で不十分な点がある。

■事例 5-5

国と県の職員の行う業務は明確に区別されており、担当業務の季節的な繁忙調整のために職員を融通しあうといった弾力的な人員配置ができず、効率的なサービス提供という面では不十分である。

■事例 5-6

一体的実施施設のレイアウト変更のための国との調整に数か月を要した。

②ハローワークが行う職業紹介による就職実績の把握が困難

一体的実施でハローワークが行う職業紹介による就職実績の把握は、都道府県にとっても一体的実施による成果把握や進捗管理をリアルタイムに行うために重要である。

しかしながら、職業紹介による就職実績はハローワークでしか把握することができず、ハローワークからの情報提供の内容は、男女別や年代別の就職人数の提供を受けている団体（4 団体）、個人別の就職状況など詳細な情報の提供を受けている団体（10 団体）がある一方、就職人数のみの情報の提供しか受けていない団体（14 団体）もある。

また、迅速に情報の提供を受けることが重要であることは言うまでもないが、毎週提供を受けている団体（1 団体）、毎月提供を受けている団体（32 団体）もある一方で、年 1~2 回程度しか提供を受けていない団体（3 団体）、全く提供を受けていない団体（1 団体）もある。

【具体的事例】

■事例 6-1

ハローワークコーナーの就職実績について月報等の提供がなく、年 1~2 回程度の提供にとどまっている。県から請求しても速やかに回答してもらえないことがある。また、就職人数以外の就職者の性別・年齢など属性に関する情報も提供されない。

■事例 6-2

ハローワークから提供される情報は就職人数のみであり、個々人の就職状況については個人情報であることから提供されていないため、県の相談窓口の利用者がその後就職したかどうか

把握できない。

■事例 6－3

就職実績についてのハローワークからの情報提供がリアルタイムで行われないため、県で事業の成果や課題を検証するために、県自ら、毎月、就職件数調査を実施している。

③就職に関する更なる国のサービスの拡大が進まない

一体的実施においては、ハローワークの職業紹介に加え、雇用保険⁶、職業訓練受講指示、障害者就労支援、求人受付等、国が行うサービス範囲の拡大を希望している団体が少なくない（13 団体）。例えば、一体的実施では、就職に関する一貫したサービスの提供を受けることができると銘打っているが、多くの場合、就職相談と職業紹介を同一施設内で受けることができても、雇用保険、職業訓練受講指示については改めてハローワークまで足を運ぶ必要がある。

また、全ての都道府県が企業誘致や新産業育成などに積極的に取り組んでいるにもかかわらず、一体的実施において、産業政策と連携した雇用政策を実施している団体は現時点では 4 団体にとどまっている。これは、一体的実施で提供されるハローワークのサービスは職業紹介等の求職者向けであり、求人受付等の企業向けサービスにまで拡大していないことから、企業関係者の来訪が限られているためであると考えられる。

【具体的事例】

■事例 7－1

一体的実施施設において事務手続が完結するよう、雇用保険業務とそれに連動した職業訓練受講指示の実施を提案したが、専門職員の配置が必要となるため実現しなかった。

■事例 7－2

就業相談（カウンセリング）などの支援メニューと連携した同一施設内での支援を行うために必要な雇用保険の適用・認定・給付等のサービス実施を提案しているが、現時点では実現していない。

■事例 7－3

利用者の利便性向上のため、雇用保険の適用・認定・給付等、営業日の統一化を提案したが、受け入れられなかった。

一体的実施においては、地方自治体の意向が反映されるよう、協定等において、国は地方自治体の要望・要請に誠実に対応する旨が盛り込まれている。しかしながら、地方自治体からの要望・要請の実施を担保する仕組みはなく、全てが実現しているわけではないのが実情である。

⁶ 雇用保険については、国はこれまでも「一体的実施を行う施設での雇用保険関係業務の実施について、地方公共団体の希望を踏まえ、積極的に取り組む」（平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針）としている。しかし、実際には一体的実施に雇用保険を加える新たな動きがあるのは、かつてハローワークが設置されていたが既に廃止されており、他のハローワークからの著しく交通が不便である地域において一体的実施を行っている場合に限られている。

3. ハローワーク特区の成果と課題

(1) ハローワーク特区の概要

ハローワーク特区は、平成 24 年 8 月に、埼玉県知事、佐賀県知事と厚生労働大臣の間でそれぞれ協定が締結され、同年 10 月から「ハローワーク特区」として開始された⁷。

これは、地方自治体の主導によって求職者の利便性を高め、総合行政の強みを生かしたサービスの実現を目指す取組である。国と地方自治体それぞれの指揮命令系統を維持しつつ、サービスを同じ場所で実施することを主眼とした一体的実施と異なり、ハローワーク特区では特定のハローワーク業務を対象に、サービス改善に向けた都道府県労働局長に対する指示権が都道府県知事に付与されることに主眼がある。

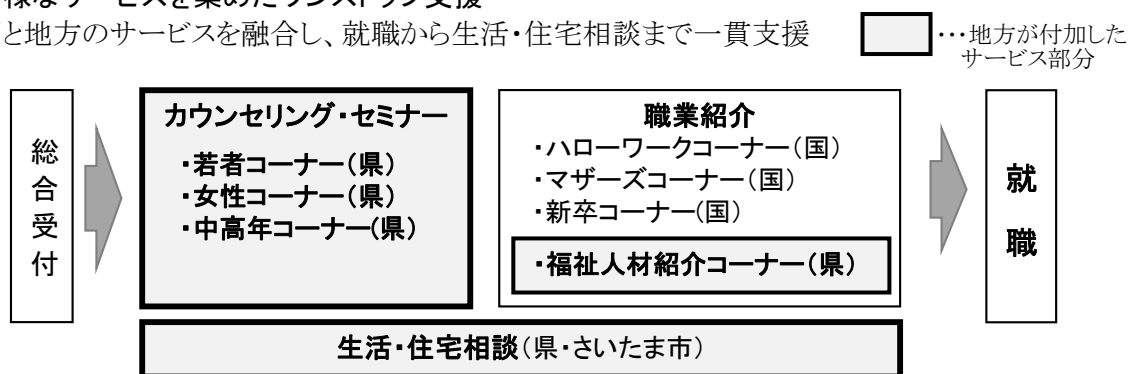
図 3-1 ハローワーク特区の展開内容

【埼玉県】

ハローワーク浦和の支所（サテライト）を対象として、ワンストップ支援施設「ハローワーク浦和・就業支援サテライト」を設置。

1. 多様なサービスを集めたワンストップ支援

国と地方のサービスを融合し、就職から生活・住宅相談まで一貫支援



2. 利用者目線でサービスを向上

JR武蔵浦和駅前 3 分のアクセス利便地で平日夜 7 時まで営業(職業相談は土曜も実施)
子ども連れでも安心して相談できるよう授乳室、キッズスペースを整備

3. 県独自の工夫で求職者の選択肢を拡大

民間求人広告も閲覧できるようにし、求人票をビジュアル化して求人企業の魅力をPR

一体的実施と異なるポイント

人事交流を活用し、特区開始後延べ 12 名の県職員をハローワークに配置(派遣 5 名、実務研修 7 名)。ハローワークコーナーの統括ポストに派遣職員を配置するほか、ハローワークの職業紹介を県派遣職員が行うことで、国・県コーナーの一体化を図っている。

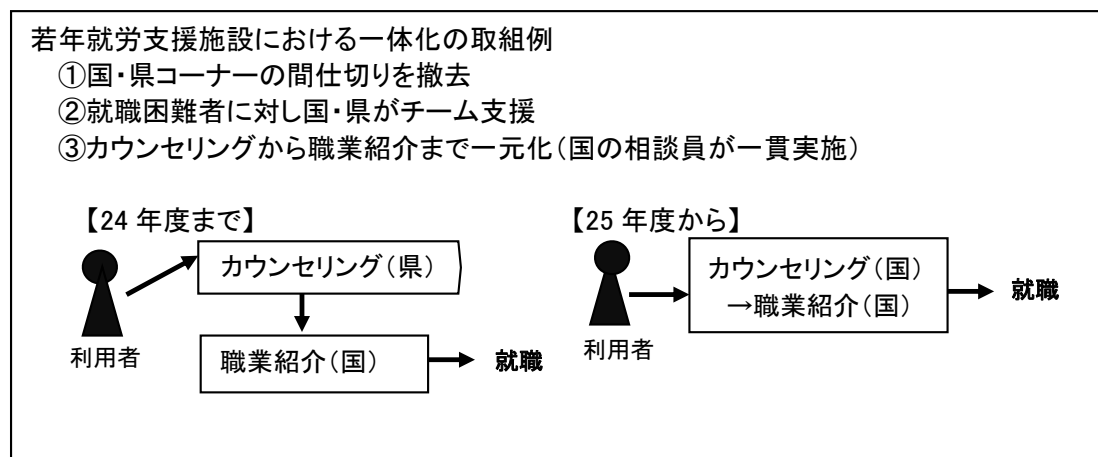
⁷ ハローワークの地方移管を求める特区提案は、最終的に 43 都道府県から提出されている。

【佐賀県】

ハローワーク佐賀を対象に実施し、既存の施設・資源を活用しながら若年者、障害者、生活保護受給者の就労支援を強化。

1. 国と県のサービスの融合を促進

国・県コーナーを一体化し、就職相談(カウンセリング)から職業紹介まで同じ職員による一貫した支援



2. 利用者目線に立ったサービスの向上

若年就労支援施設の平日の営業時間を17時から18時まで延長し、土曜も営業

3. 出張支援サービスの実施

施設内で待ち受けるのではなく、タブレット端末を活用し、就職困難者のもとに出向いて就職相談を実施

一体的実施と異なるポイント

利用者の利便性を考慮し、就職相談(カウンセリング)から職業紹介まで同じ職員による一貫した支援をできるように知事による指示を実施。

(2)ハローワーク特区の成果

まず、ハローワーク特区の対象となるハローワークでは、国が行う職業紹介のサービスと都道府県が独自に行うサービスを同一施設内で一体的に提供する事業が行われていることから、一体的実施と同様の成果(2(2)①から④)を指摘することができる。

【具体的事例】

■事例8-1 (2(2)①「就職に関する一貫したサービスの提供～就職相談から職業紹介まで～」に相当)

カウンセリングから職業紹介まで同じ職員による一貫した支援、国と県によるチーム支援を実施。その結果、正社員就職者数、チーム支援による就職者数は着実に増加した。(佐賀県)

■事例8-2 (2(2)②「求職者に対する総合的な支援の提供～生活資金・住居・福祉等を含めた支援～」に相当)

ハローワークの職業紹介に加え、若者・女性等のカウンセリング、さいたま市の福祉部門や社会福祉士会と連携した生活・住宅相談などを一体的に実施。利用者の4割が複数のコーナーを利用している。特に生活困窮者には職業紹介と生活相談、カウンセリング等を同時並行で行うことが効果的であり、連携支援により早期就職を実現。(埼玉県)

■事例8-3 (2(2)③「身近な場所における継続的な支援の実施」に相当)

ハローワーク佐賀管内3市とハローワーク佐賀が連携し、市福祉事務所へのハローワーク職員の巡回相談等を実施。生活保護受給者はハローワークに出向かなくても市福祉事務所まで職業紹介までの就労支援を受けられるようになった。(佐賀県)

■事例8-4 (2(2)④「企業誘致や新産業育成など産業政策と連携した雇用政策の実施」に相当)

県が行う企業誘致や経営革新支援などにより新たな求人が見込まれる企業を県が訪問し、開拓した求人をハローワーク求人につないでいる。これら企業が早期に人材を確保できるよう、写真等で企業の魅力をPRするシートを作成し、求職者にアピールしている。(埼玉県)

これに加えて、一体的実施において課題とされている施設内のルール統一や意思疎通、調整の問題(2(3)①)、ハローワークが行う職業紹介による就職実績の把握が困難であるという問題(2(3)②)、就職に関する更なる国のサービスの拡大が進まないという問題(2(3)③)について、ハローワーク特区においては、以下の取組により、一定の改善がなされていることを成果として指摘することができる。

これによって、就職相談(カウンセリング)から職業紹介まで、更にきめの細かい支援を実現しており、就職実績の向上に結びついている。

①人事交流を活用した意思疎通・調整の円滑化と国・県サービスの融合促進

一体的実施では県が就職相談コーナー、国が職業紹介コーナーを担当するが、相互の業務に対する理解を深め、両コーナー間の壁の解消を図ることが必要である。

このため、埼玉県では、ハローワークによる職業紹介の実務を習得させる目的で、県から職業紹介コーナーの統括ポストや職業紹介の窓口、延べ12名の職員を派遣している。佐賀県では、相互人事交流を行い、県からハローワークの職業紹介の窓口延べ3名の職員、国から県の雇用労働課に延べ4名の職員を派遣している⁸。

これにより、情報共有、協議等が円滑に進むようになり、例えば、埼玉県では、職業相談から職業紹介までのスムーズな誘導のため、県のカウンセラーと国の相談員がチームを組み、3か月以内の早期就職を支援するサービスを導入している。また、利用者が利用したコーナーの履歴や就職決定状況を全てデータベースに登録し、国・県コーナー間の情報共有と連携を強化している。

⁸ 一体的実施を行っている施設において人事交流を行っている団体が2団体あるが、いずれも国から県への派遣である。

②就職相談から紹介まで同一職員による相談対応

一体的実施では県が就職相談、国が職業紹介を行うが、利用者はその都度国と県の職員に相談内容を説明しなければならず、二度手間となる。このため、佐賀県では、利用者へのサービス向上の観点から、知事の指示によって、県が行っていた就職相談を国に担ってもらい、就職相談（カウンセリング）から職業紹介まで国の同一相談員が支援を行える仕組みにしている。

③国・県を通じたルール統一の実現

埼玉県では、ハローワーク特区の実施に先立ち、国・県で集中的に協議して、利用者の利便性の確保のため、簡素な受付ルール、就職相談・就職紹介両コーナー間の利用者誘導方法、個人情報共有ルール等を定め、円滑に運用している。

また、佐賀県では、国・県の受付を一本化し、利用申込書をハローワークの求職申込書に統一し、さらに個人情報の共有についての協定を結ぶことで、国・県の情報共有を図り、利用者が受付後、就職相談（カウンセリング）から職業紹介までのサービスを円滑に受けられる仕組みにしている。

④ハローワークが行う職業紹介による就職実績の把握

埼玉県では、ハローワークコーナーの就職実績等について、労働局から毎月、速報・確報の情報提供を受けている。

佐賀県では、併設する若者向けハローワークから毎月、定期的に就職実績等の情報が提供されているほか、必要な情報は随時提供を受けている。

また、両県とも、施設内の利用者の情報はデータベースに登録しているので、国・県による就職支援の進捗状況や成果をリアルタイムで把握することが可能となっている。

これらについてハローワーク特区で一定の改善が進んでいる要因としては、国が行う職業紹介等のサービスと、地方自治体が独自に提供するサービスを同一の施設内で提供する場合に避けることができない施設内のルール統一や意思疎通、調整の問題等の解決方法に違いがある。

一体的実施の場合、都道府県知事と都道府県労働局長の協定に基づく運営協議会において事業計画を定めるなど、現場レベルにおける国と地方自治体の協力関係に委ねられるのに対し、ハローワーク特区の場合、雇用対策法施行規則に基づく知事と厚生労働大臣の協定に加え、都道府県知事の都道府県労働局長に対する指示権を背景に、県と都道府県労働局が直接協議を重ねており、このことが早期の改善や県の意向を反映した取組の実現に結びついているものと考えられる。

なお、知事の指示権が実際に発動された事例は1件であるが、これは、地方自治法上の国の地方に対する是正の要求・指示が実際に発動された事例が少ないことと同様、知事の指示権の必要性が低いことを意味するものではない。知事の指示権を背景にして協議が行われることによって、指示権の実際の発動を待たず、協議が円滑に進むのである。

(3)ハローワーク特区の課題

一方、ハローワーク特区の課題として、主に以下の点を指摘することができる。

①都道府県知事の指示権には限界

ハローワーク特区は、ハローワークが「移管されているのと実質的に同じ状況」（「出先機関の原則廃止に向けた今後の取組方針」（第15回地域主権戦略会議（平成23年12月26日）了承）をつくり、地方主導でサービスを改善する取組とされているが、都道府県知事の指示権は、制度（省令や特区協定）上、法令、予算に違反する場合その他の当該指示の内容について協定公共職業安定所の業務に反映させない合理的な理由がある場合を除き、当該業務に反映させるよう必要な措置を講ずるものとする」と指示できる業務内容には制限がある。

例えば、利用者の増減等に応じて職業紹介コーナーの職員体制を柔軟に変えようとした場合、国の職員定数を変更する必要がある、実現は困難である。また、県に移管されているのと実質的に同じ状況を作り出すために、同一施設内で県と国で指揮命令の異なる組織が枠組みを超えて、就職相談（カウンセリング）から職業紹介まで同じ職員による一貫した支援を実施しようとしたが、県の意向に従って職業紹介を実施するには、国から県に職業紹介を移管させる必要がある、現行制度上、指示権によっても実現には至らないとの判断となった事例があった。

②新たな業務に対する都道府県労働局の判断や対応には限界

ハローワーク特区は、知事と厚生労働大臣との協定や知事の都道府県労働局長に対する指示権を背景として、県と都道府県労働局による直接協議を行うことにより、早期の改善や県の意向を反映した取組の実現に結びついているが、都道府県労働局では判断できない、若しくは限定的な対応となる場合も見受けられる。

例えば、予算を伴う職員体制の変更などについては、ハローワークや都道府県労働局では判断ができず、結果的には県と厚生労働本省との間で半年程度協議を要した。また、県と国の一体的運営施設における開所時間の延長を提案した際に、予算を伴う本省協議ではなく都道府県労働局の判断となったが、あくまでも現職員体制で運用可能な範囲内の延長に留まり、他の一部のサービスが縮小する結果となった。

4. 一体的実施とハローワーク特区の成果と課題を踏まえて

(1) ハローワークの地方移管について

一体的実施及びハローワーク特区の成果は、全国知事会が「国の出先機関原則廃止に向けて」（平成 22 年 7 月）等で指摘してきたとおり、都道府県が、ハローワークの移管を受けて一貫して実施することにより、

- ① 就職相談、職業訓練から職業紹介まで就職に関するサービスを一貫して受けることができるようになる
- ② 特に若者、女性、生活困窮者、障害者等については、生活・住居・子育て支援・福祉等の総合的支援を行っている地方のノウハウを活かし、きめ細かい支援をワンストップで受けることができるようになる
- ③ 求職者が遠方のハローワークに出向くことなく、身近な場所で継続的な支援を受けることができるようになる
- ④ 企業誘致や新産業育成など地方が行う産業政策と一体化して求人開拓を行うことで地域活力の向上につなげる「攻めの雇用政策」が展開できるようになる

ことを実際に示している。

また、一体的実施では課題とされている、施設内のルール統一や意思疎通、調整の問題（2(3)①）、ハローワークが行う職業紹介による就職実績の把握が困難であるという問題（2(3)②）、就職に関する更なる国のサービスの拡大が進まないという問題（2(3)③）については、一部についてハローワーク特区により一定の改善が可能であることが指摘されているが（3(2)①～④）、既存の法令・予算・定数の変更を伴う取組に踏み込むことができない（3(3)）などの限界もある。これらの課題は、都道府県がハローワークの移管を受ければ、そもそも問題とならない、あるいは一層柔軟な対応が可能になるものである。

これらの点を踏まえれば、平成 22 年 7 月、「国の出先機関の原則廃止に向けて」以来の全国知事会の提案のとおり、ハローワークの地方移管を速やかに実現するべきである。

(2) 一体的実施及びハローワーク特区について

国は、ハローワーク特区、一体的実施等、「ハローワークと地方公共団体との一層の連携強化の取組を通じ、地方公共団体と一体となった雇用対策をこれまで以上に推進する」（「平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針」（平成 27 年 1 月 30 日閣議決定））としている。ハローワークの地方移管が実現するまでの間においては、次の措置により、一体的実施及びハローワーク特区の一層の充実を図る必要がある。

① 期間の延長

一体的実施については「3 年程度」（アクション・プラン）、ハローワーク特区については「当分の間」（特区協定に関する厚生労働省令）とされているが、それぞれ成果を上げているが、課題もあることから、ハローワークの地方移管が実現するまでの間、取組を継続するべきである。

② ハローワーク特区の実施箇所拡大

一体的実施で課題とされている、任命権者・指揮命令系統を異にすることによる、施設内のルール統一や意思疎通、調整等の問題の解消のため、ハローワーク特区について、全国 2 か所での実施に留まらず、希望する都道府県の手挙げ方式により、実施箇所を増やすべきである。また、県内 1 か所に限定せず、複数又は県域全体のハロー

ワークで実施できるようにするべきである。

③国の意思決定の迅速化

ハローワーク特区や一体的実施では、利用者の立場に立って、運営の改善や施設内のルールの統一などのため、国と協議を行ってきたが、地方自治体から見ると機動性に欠ける面がある。これは、国は厚生労働本省 - 都道府県労働局 - ハローワークという重層構造であり、ハローワーク、都道府県労働局だけでは判断できずに協議が長期化することもあるためであると考えられるが、国の意思決定の迅速化を図り、地方自治体からの提案に速やかに対応するべきである。

また、国が地方自治体からの提案を受け、実現が不可能と判断した場合、国は明確な根拠を示すこととするべきである。

④一体的実施におけるハローワークの就職実績の情報提供

一体的実施における成果把握、進捗管理をリアルタイムで行うことができるよう、ハローワークが行う職業紹介による就職決定者の男女・年代などの属性別人数や個人別の就職状況などの詳細な情報を毎月速やかに地方自治体に提供するなど、積極的に対応するべきである。

⑤一体的実施における国の就職に関するサービスの更なる拡大

一体的実施の対象とする国の就職に関するサービスについて、雇用保険、職業訓練受講指示、障害者就労支援、求人受付も加えるべきである。利用者数等から客観的に判断してハローワークの正規職員の配置が困難な場合、インターネットを活用した遠隔での受付、ハローワーク OB の嘱託職員等としての配置も検討するべきである。

⑥ハローワーク特区の内容充実

ハローワーク特区でも課題とされている、既存の法令・予算の変更などを伴う取組に措置を講じることができないという問題の解消のため、ハローワーク特区制度の一層の充実を図り、実験的な取組や地域事情を背景とした提案であれば、都道府県知事による都道府県労働局長への指示権だけでなく、既存の法令・予算の変更などを伴う取組も含め、希望する都道府県の意向により試行できるようにするべきである。

5. ハローワーク求人情報のオンライン提供

(1) ハローワーク求人情報のオンライン提供の概要

ハローワーク求人情報のオンライン提供は、地方自治体が、全国のハローワーク求人情報を直接利用して職業紹介、就労支援等を行うことを可能にするものである。現在、44 都道府県において、就業支援施設（104 施設）、職業訓練施設（101 施設）、福祉事務所（63 施設）、教育機関（9 施設）、福祉人材・看護師確保施設（34 施設）、UI ターン施設（25 施設）、障害者支援施設（3 施設）等で利用されている。

平成 26 年 9 月の開始から 9 か月が経過したばかりであり、成果を検証するのは時期尚早であるが、利用団体からは次のとおりメリットが指摘されている。

- ・求職者にハローワークの職業紹介窓口に行ってもらわなく、スピーディに求人票を提供できるようになった。
- ・これまで、ハローワークから求人票を FAX で取り寄せていたが、オンライン提供により時間と手間が減った。
- ・カウンセリングから職業紹介まで一貫して県だけで実施できるようになり、ワンストップ支援が可能になった。
- ・キャリアカウンセリングに際して、ハローワーク求人情報から求職者の希望する労働条件等で職業の選択肢を絞り込んで参照できるようになるなど、内容が深まった。
- ・就業支援施設内で実施するだけでなく、端末を合同企業説明会の会場等に持ち出して、ハローワークの求人情報を参照することが可能になり、利便性が高まった。
- ・県が独自に開拓した求人情報にハローワーク求人情報を加えて求職者に一体的に提供できるようになり、求職者の選択肢が拡大した。
- ・外国人留学生と県内中小企業のマッチングに活用し、留学生に対する企業の採用意欲が少しずつ高まっている。

(2) 改善が必要と考えられる事項

ハローワーク求人情報のオンライン提供については、地方自治体がハローワークと同等のサービスを行えるよう、ハローワーク職員用端末そのものを地方自治体が利用できるようにすることを検討するべきである。

これが実現するまでの間も、次の点については改善措置を講ずるべきである。また、閣議決定に沿って、速やかに地方自治体が行う無料職業紹介事業を民間とは明確に異なる公的な性格を持つものであり、国に準ずるものとして法律に位置付けるべきである⁹。

① 提供される求人情報の数

全国のハローワークの求人情報を提供するとしているものの、平成 27 年 6 月 12 日現在、実際に提供されている求人情報数はハローワーク・インターネットサービス掲載求人件数の約 74%に過ぎず、ハローワーク職員用端末の求人情報の半分程度といわれている。このため、利用者がハローワーク・インターネットサービスで求人情報を閲覧した求人の紹介を求めてきたものの、地方自治体による職業紹介では求人票の提供を受けられないことがあり、利用者サービスの面で問題が生じている。

したがって、ハローワークに求人登録しようとする求人事業主に対し、「求人情報の

⁹ 政府は、既に「地方公共団体が行う無料職業紹介事業について、民間とは明確に異なる公的性格を持つものであり、国に準ずるものとして法律に位置付けるなどの措置を講ずる。」（「平成 26 年の地方からの提案等に関する対応方針」（平成 27 年 1 月 30 日閣議決定））としている。

オンライン提供」について十分説明し、地方自治体への求人情報提供を希望するよう促すべきである。また、希望があったにもかかわらず、事務処理の誤りによって、地方自治体への求人情報の提供がされなかった事例もあり、事務取扱について徹底すべきである。

②提供される求人情報の内容の範囲

オンライン提供がされている求人情報であっても、その情報内容はハローワーク職員用端末の情報内容から絞り込まれている。このため、利用団体からは、求人票に掲載されていない詳細な労働条件や求める人材像などマッチングを的確に行うのに役立つ情報が不足している、ハローワークの求人情報端末にある詳細情報を地方自治体に提供することでより就職率の向上、ミスマッチの防止につながるといった声が寄せられている。

したがって、求職者に最適な求人を紹介するため、ハローワーク職員用端末と同等の情報内容を地方自治体に提供すべきである。このうち次の項目については職業紹介を行うに当たって特に必要性が高い情報であるので、速やかにオンライン提供する情報の内容に加えるべきである。

- ・求人事業所情報¹⁰（ハローワークが求人開拓を行う過程で求人事業主に取材した、求人票には記載されていない情報（詳細な労働条件や採用条件等））
- ・事業所指導記録
- ・相談記録、被保険者情報（被保険者としての履歴）

③地方が開拓した求人情報のハローワーク求人情報への反映

地方自治体は様々な産業政策を通じて地域雇用の創出に取り組んでいるほか、不況時等には独自に求人開拓を行っている。企業に対して最適な人材を紹介するため、地方自治体が受け付けた求人情報についてもハローワーク求人情報システムに反映できるようにするべきである。

¹⁰ 厚生労働省からは、地方自治体等とハローワークが相互に業務上の連携を行うことを前提とした上で、ハローワークは地方自治体等からの照会に応じて回答する（あらかじめ協定を締結しておく必要あり）との回答を得ているが、利用者を目前にした職業紹介の実務上、現実的な取扱いではない。